

## KUALITAS PELAYANAN PENDIDIKAN BERBASIS PELAKSANAAN OTONOMI DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

Adi Soesiantoro

Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
wisnu.andriawan@yahoo.com

Indah Murti

Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
indahmurti88@yahoo.co.id

Anggraeny Puspaningtyas

Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya  
anggraenypuspa@untag-sby.ac.id

### ABSTRACT

The opening of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia states that the national objective of the Indonesian state is to educate the life of the nation, create public welfare, protect all of Indonesia's bloodshed, and help implement world order and lasting peace. Efforts to achieve these national goals can be done through the fulfillment of basic rights of the community, one of which is through education. Republic of Indonesia Government Regulation Number 2 of 2018th concerning Minimum Service Standards (*Standart Pelayanan Mutu/SPM*) that compulsory government affairs relating to basic services consist of education; health; public works and spatial planning; public housing and residential areas; peace, public order and community and social protection. Furthermore, the education SPM includes the Provincial Education SPM and the District/City Education SPM. The types of basic services in the SPM of Provincial Education consist of secondary education and special education. While the types of basic services in the district/city education SPM consist of early childhood education, basic education and equality education. The researcher was interested in knowing how the quality of regional autonomy-based education services in East Java Province.

**Keywords:** *public service, education, regional autonomy*

### PENDAHULUAN

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 alenia keempat disebutkan bahwa “tujuan nasional negara Indonesia adalah untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, menciptakan kesejahteraan umum, melindungi seluruh tumpah darah Indonesia, dan membantu melaksanakan ketertiban dunia dan perdamaian abadi”. Upaya untuk mencapai tujuan nasional dapat dilakukan melalui adanya pemenuhan hak dasar masyarakat, salah satunya melalui pendidikan. Hak dasar pendidikan ini telah diakui secara legalitas sebagaimana tercantum di dalam pasal 31 ayat 1 sampai 3 UUD 1945 disebutkan bahwa (1) setiap warga negara berhak mendapatkan pendidikan; (2) setiap warga negara wajib mengikuti pendidikan dasar dan pemerintah wajib membiayainya; dan (3) pemerintah mengusahakan dan menyelenggarakan satu sistem pendidikan nasional, yang meningkatkan keimanan dan ketakwaan serta akhlak mulia dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, yang diatur dengan undang-undang.

Arti penting pendidikan juga tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya dalam memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia serta yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Selanjutnya disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2015-2019 pada misi pertama adalah mewujudkan masyarakat berakhlak mulia, bermoral, beretika, berbudaya, dan beradab berdasarkan falsafah Pancasila. Misi pertama ini dilakukan dengan memperkuat jati diri dan karakter bangsa melalui pendidikan yang bertujuan membentuk manusia bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa, mematuhi aturan hukum, memelihara kerukunan internal dan antar umat beragama, melaksanakan interaksi antar budaya, mengembangkan modal sosial, menerapkan nilai-nilai luhur budaya bangsa, dan memiliki kebanggaan sebagai bangsa Indonesia sebagai landasan spiritual, moral, dan etika pembangunan bangsa.

Pewujudan sistem pendidikan yang merata dan bermutu tidak akan tercapai apabila hanya dilakukan oleh pusat, perlu adanya kerjasama pengaturan yang dilakukan oleh masing-masing daerah otonom, karena pada dasarnya setiap daerah memiliki kemampuan dan akses yang berbeda. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah disebutkan bahwa daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan aspirasi masyarakat menganut sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Didukung dengan pengelolaan pendidikan pada pasal 50 ayat 4 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional bahwa “Pemerintah Daerah Provinsi melakukan koordinasi atas penyelenggaraan pendidikan, pengembangan tenaga kependidikan, dan penyediaan fasilitas penyelenggaraan pendidikan lintas daerah Kabupaten/Kota untuk tingkat pendidikan dasar dan menengah. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa urusan pendidikan merupakan urusan wajib pemerintah pusat yang selanjutnya dikelola oleh masing-masing daerah di Indonesia. Hal ini sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional mengamanatkan Pemerintah dan Pemerintah Daerah untuk berhak mengarahkan, membimbing, membantu, dan mengawasi penyelenggaraan pendidikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pendidikan merupakan salah satu sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan sebagai modal dalam menghadapi masa depan bangsa, maka dalam mewujudkan pembangunan pendidikan diperlukan pengembangan yang sesuai dengan potensi daerah yang dimiliki, kualitas tenaga pendidik, partisipasi masyarakat, dan manajemen pendidikan. Pembangunan pendidikan yang sesuai potensi daerah memiliki arti bahwa harus mempertimbangkan karakteristik dan potensi daerah setempat, karena hal ini akan mempengaruhi proses berjalannya sistem pendidikan di masing-masing daerah.

Otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah adalah “hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.” Pada tingkat pemerintahan daerah, otonomi diberikan kepada rakyat dan pemerintah secara hukum untuk mengurus sendiri urusan pemerintahan yang diberikan oleh Pemerintah Pusat kepada Daerah. Diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) bahwa urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar terdiri atas pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang; perumahan rakyat dan kawasan pemukiman; ketenteraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat dan sosial. Selanjutnya, SPM pendidikan mencakup SPM Pendidikan Daerah Provinsi dan SPM Pendidikan Daerah Kabupaten /Kota. Jenis pelayanan dasar pada SPM Pendidikan Daerah Provinsi terdiri atas Pendidikan menengah dan Pendidikan khusus. Sedangkan jenis pelayanan dasar pada SPM

Pendidikan Daerah kabupaten/kota terdiri atas pendidikan anak usia dini, pendidikan dasar dan pendidikan kesetaraan.

Permasalahan pendidikan Provinsi Jawa Timur berdasarkan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Jawa Timur Tahun 2014-2019 adalah sebagai berikut:

1. Jumlah angka buta huruf masih tinggi;
2. Rendahnya Angka Partisipasi Kasar (APK) dan Angka Partisipasi Murni (APM) di tingkat pendidikan menengah;
3. Kurangnya sarana prasarana pendidikan menengah kejuruan;
4. Belum setaranya pendidikan diniyah dan pesantren salafiyah dengan pendidikan umum;
5. Masih terbatasnya jumlah tenaga pendidik pada pendidikan khusus dan layanan khusus (untuk semua jenjang pendidikan) di Jawa Timur;
6. Belum optimalnya pendataan semua Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) usia sekolah di Jawa Timur berkesempatan menikmati layanan pendidikan yang sesuai;
7. Belum meratanya penyebaran guru antara kota dan desa;
8. Belum semua pendidik dan tenaga kependidikan mengikuti peningkatan kompetensi;
9. Masih rendahnya Angka Partisipasi Kasar (APK) Perguruan Tinggi (PT).

(Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2014-2019)

Sedangkan menurut Rencana Strategis Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Tahun 2014-2019 adalah sebagai berikut:

- a. Masih tingginya disparitas kualitas pendidikan antar Kabupaten/Kota di Jawa Timur;
- b. Masih rendahnya kualitas tenaga pendidikan dan kependidikan;
- c. Masih rendahnya kualitas dan kualitas sarana dan prasarana pendidikan;
- d. Belum maksimalnya peran Dewan Pendidikan dan Komite Sekolah dalam upaya peningkatan kualitas Pendidikan;
- e. Belum maksimalnya koordinasi dan sinkronisasi antar bidang dan antar Dinas Pendidikan Provinsi dan Dinas Pendidikan Kabupaten/Kota dalam implementasi kebijakan dan program Pendidikan;
- f. Belum terealisasinya regulasi Pendidikan berupa Penetapan Peraturan Daerah tentang Pendidikan;
- g. Belum efektifnya pengembangan dan implementasi kurikulum muatan lokal utamanya untuk Pendidikan anti korupsi dan pelestarian budaya;
- h. Masih rendahnya kualitas Pendidikan nonformal dan informal;
- i. Belum efektifnya implementasi program penyerasian Pendidikan Diniyah dan Pesantren Salafiyah dengan Pendidikan umum;
- j. Masih rendahnya tingkat literasi dan minat baca di kalangan masyarakat baik yang masih berusia sekolah maupun yang telah menyelesaikan Pendidikan;
- k. Belum efektifnya implementasi penerapan kurikulum 2013 pada berbagai jenjang dan jalur Pendidikan;
- l. Jumlah angka buta huruf masih tinggi;
- m. Rendahnya Angka Partisipasi Kasar (APK) dan Angka Partisipasi Murni (APM) di tingkat Pendidikan menengah;
- n. Kurangnya sarana prasarana Pendidikan menengah kejuruan;
- o. Masih terbatasnya jumlah tenaga Pendidik pada Pendidikan khusus dan layanan khusus (untuk semua jenjang Pendidikan) di Jawa Timur;
- p. Belum optimalnya pendataan semua Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) usia sekolah di Jawa Timur berkesempatan menikmati layanan pendidikan yang sesuai;

q. Masih rendahnya Angka Partisipasi Kasar (APK) Perguruan Tinggi (PT).  
(Rencana Strategis Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, Tahun 2014-2019)

Berdasarkan analisis permasalahan pendidikan tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pendidikan berbasis otonomi daerah di Provinsi Jawa Timur.

## **METODE**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang menggambarkan keadaan obyek yang diteliti. Penelitian deskriptif memperoleh gambaran yang sistematis faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

## **TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Pentingnya kebutuhan masyarakat menjadikan pemerintah dituntut untuk menyediakan pelayanan publik. Publik sendiri dapat berarti sekelompok orang yang memiliki kepentingan secara sosiologis. Menurut Thoha (1991) bahwa “pelayanan kepada masyarakat sebagai suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian suatu tujuan”. Sedangkan menurut Mahmudi (2005), pelayanan publik “dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, Pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat) dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa)”.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

### **Pelayanan Publik Sektor Pendidikan**

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang kewajiban pemerintah dalam bidang Pendidikan yaitu:

1. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan kemudahan, serta menjamin terselenggaranya Pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi;
2. Pemerintah dan pemerintah daerah wajib menjamin tersedianya dan guna terselenggaranya dan bagi setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun.

Berdasarkan SPM, penerima pelayanan dasar untuk setiap jenis pelayanan dasar adalah 1) usia 16 tahun sampai dengan 18 tahun untuk jenis pelayanan dasar pendidikan menengah; 2) usia 4 tahun sampai dengan 18 tahun untuk jenis pelayanan dasar pendidikan khusus; 3) usia 5 tahun sampai dengan 6 tahun untuk jenis pelayanan dasar pendidikan anak usia dini; 4) usia 7 tahun sampai dengan 15 tahun untuk jenis pelayanan dasar pendidikan dasar; dan 5) usia 7 tahun sampai dengan 18 tahun untuk jenis pelayanan dasar pendidikan kesetaraan. Untuk meningkatkan pelayanan publik sektor pendidikan, pemerintah Provinsi Jawa Timur mengeluarkan surat keputusan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur No 027.01/2089/103.01/2016 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pendidikan Dinas Pendidikan

Provinsi Jawa Timur. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, guna untuk memberikan hak dan kewajiban pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Peningkatan pelayanan publik dapat diketahui seberapa baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemberi pelayanan kepada penerima pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan monitoring dan evaluasi yang diberikan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Menurut Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2005) bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu system pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi dan pelanggan (*customers*)”. Sedangkan menurut Zeithaml dkk (1990) ada sepuluh indikator kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya atau resiko;
8. *Aces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

### **Otonomi daerah**

Konsep otonomi daerah di Indonesia didasarkan pada wilayah Indonesia yang sangat luas dan beragam karakteristiknya. Prinsip desentralisasi melalui asas otonomi penting dilaksanakan untuk menjamin semangat demokrasi. Pembagian urusan pemerintahan dibagi menjadi urusan absolut (urusan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pusat), urusan konkuren (urusan yang dibagi atas pemerintahan pusat dan pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota), dan urusan pemerintahan umum (yang hanya menjadi kewenangan presiden sebagai kepala pemerintahan).

Otonomi daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan keikhasan suatu daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pembagian urusan pemerintahan bidang pendidikan di Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Sub urusan manajemen pendidikan
  - a. Pemerintah pusat: 1) penetapan standar nasional pendidikan; 2) pengelolaan pendidikan tinggi.
  - b. Daerah provinsi: 1) pengelolaan pendidikan menengah; 2) pengelolaan pendidikan khusus.

- c. Daerah kabupaten/kota: 1) pengelolaan pendidikan dasar; 2) pengelolaan pendidikan anak usia dini dan Pendidikan nonformal.
- 2. Sub urusan kurikulum
  - a. Pemerintah pusat: penetapan kurikulum nasional Pendidikan menengah, pendidikan dasar, pendidikan anak usia dini, dan Pendidikan nonformal.
  - b. Daerah provinsi: penetapan kurikulum muatan lokal Pendidikan menengah dan muatan lokal pendidikan khusus.
  - c. Daerah kabupaten/kota: penetapan kurikulum muatan lokal Pendidikan dasar, pendidikan anak usia dini dan Pendidikan nonformal.
- 3. Sub urusan akreditasi
  - a. Pemerintah pusat: akreditasi perguruan tinggi, Pendidikan menengah, Pendidikan dasar, Pendidikan usia anak usia dini, dan Pendidikan nonformal.
  - b. Daerah provinsi: -
  - c. Daerah kabupaten/kota: -
- 4. Sub urusan pendidik dan tenaga kependidikan
  - a. Pemerintah pusat: 1) pengendalian formasi pendidik, pemindahan pendidik, dan pengembangan karier pendidik; 2) pemindahan pendidik dan tenaga kependidikan lintas daerah provinsi.
  - b. Daerah provinsi: pemindahan pendidik dan tenaga kependidikan lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 daerah provinsi.
  - c. Daerah kabupaten/kota: pemindahan pendidik dan tenaga kependidikan dalam daerah kabupaten/kota.
- 5. Sub urusan perizinan Pendidikan
  - a. Pemerintah pusat: 1) penerbitan izin perguruan tinggi swasta yang diselenggarakan oleh masyarakat; 2) penerbitan izin penyelenggaraan satuan Pendidikan asing.
  - b. Daerah provinsi: 1) penerbitan izin Pendidikan menengah yang diselenggarakan oleh masyarakat; 2) penerbitan izin Pendidikan khusus yang diselenggarakan oleh masyarakat.
  - c. Daerah kabupaten/kota: 1) penerbitan izin pendidikan dasar yang diselenggarakan oleh masyarakat; 2) penerbitan izin Pendidikan anak usia dini dan Pendidikan nonformal yang diselenggarakan oleh masyarakat.
- 6. Sub urusan bahasa dan sastra
  - a. Pemerintah pusat: pembinaan Bahasa dan sastra Indonesia.
  - b. Daerah provinsi: pembinaan Bahasa dan sastra yang penuturnya lintas daerah kabupaten/kota dalam 1 daerah provinsi.
  - c. Daerah kabupaten/kota: pembinaan Bahasa dan sastra yang penuturnya dalam daerah kabupaten/kota.

## PEMBAHASAN

Pelayanan pendidikan di Indonesia khususnya Provinsi Jawa Timur didorong untuk menyatukan visi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nasional Tahun 2015-2019 yaitu “Terbentuknya Insan serta Ekosistem Pendidikan dan Kebudayaan yang Berkarakter dengan Berlandaskan Gotong Royong”. Pembangunan pendidikan di Provinsi Jawa Timur telah menuai keberhasilan yang dapat dilihat dari laporan kinerja tahunan di bidang Pendidikan. Namun masih banyak pula sejumlah isu permasalahan yang masih belum terselesaikan dengan tuntas terutama pada daerah pinggir dan terbelakang.

Berdasarkan data Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur tahun 2017, dapat diketahui bahwa ada beberapa indikator kinerja yang menjadi tolok ukur keberhasilan pendidikan diantaranya adalah Angka Partisipasi Kasar Pendidikan Menengah (APK) selama 4 tahun terakhir mengalami peningkatan secara

bertahap. Pada tahun 2014 APK Pendidikan menengah adalah 78,23% meningkat pada tahun 2015 79,14, meningkat pada tahun 2016 menjadi 81,42 dan pada tahun 2017 meningkat menjadi 82,80. Sehingga dapat ditarik kesimpulan capaian akhir 2017 mencapai 102,35%.

Arah kebijakan Pendidikan yang diputuskan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut:

- a. Pengembangan PAUD secara holistik dan terpadu dan peningkatan pemerataan dan akses PAUD;
- b. Peningkatan pemerataan dan akses PAUD, khususnya di daerah tertinggal, dan wilayah kepulauan;
- c. Peningkatan dan pengembangan secara bertahap wajib belajar Pendidikan menengah 12 tahun sebagai kelanjutan Program Wajib Belajar Pendidikan dasar 9 tahun;
- d. Peningkatan rasio perbandingan jumlah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) dan Sekolah Menengah Umum (SMU), 70%:30%, untuk menyiapkan tenaga kerja terampil berpendidikan menengah dan pengembangan “Sekolah Menengah Kejuruan Mini” atau Balai Latihan Kerja di pondok pesantren untuk menyiapkan tenaga kerja terampil tingkat menengah;
- e. Peningkatan Pendidikan non-formal berbasis komunitas;
- f. Peningkatan mutu dan sebaran tenaga kependidikan secara merata;
- g. Peningkatan dan pengembangan penyediaan tambahan fasilitas dan program antara (*bridging program*) bagi lulusan sekolah kejuruan untuk melanjutkan ke jenjang Pendidikan tinggi;
- h. Pengembangan “Sekolah Menengah Kejuruan Mini” atau Balai Latihan Kerja di pondok pesantren untuk menyiapkan tenaga kerja terampil tingkat menengah;
- i. Peningkatan layanan Pendidikan berbasis manajemen pendidikan secara komprehensif dan terintegrasi;
- j. Peningkatan kualitas Pendidikan pondok pesantren melalui bantuan penyelenggaraan pendidikan Diniyah dan guru swasta;
- k. Peningkatan kuantitas sarana dan prasarana perpustakaan serta kapasitas kelembagaan secara terpadu.

(Rencana Strategis Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Tahun 2014-2019)

Dasar hukum pelayanan Pendidikan di Provinsi Jawa Timur juga mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan. Menurut Zeithaml, ada beberapa indikator kualitas pelayanan publik khususnya sektor pendidikan di Jawa Timur berdasarkan hasil penelitian yang menyusun laksanakan adalah sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. Berdasarkan indikator *tangible*, sistem, mekanisme dan prosedur pengaduan dan pelayanan pendidikan di Jawa Timur adalah pemohon atau pengguna informasi mengajukan permohonan/permintaan informasi pendidikan dengan cara mengisi formulir permohonan yang disediakan dengan penjelasan berikut:

- 1) Pemohon informasi/pengaduan

Pemohon informasi/pengaduan memberikan data sebagai berikut:

- a) Menuliskan nama dan alamat pengirim dengan jelas;
- b) Menuliskan nomor kontak (telepon) atau alamat *e-mail* jika ada;
- c) Menulis dengan jelas informasi/pengaduan yang ditanyakan;
- d) Menulis dengan jelas alasan permintaan informasi/pengaduan (untuk tujuan apa) misalnya, informasi digunakan untuk keperluan konfirmasi pelaksanaan pendidikan maupun kejelasan kebijakan Pendidikan.

- 2) Setelah dilakukan pencatatan atas permintaan pemohon dan pemberian tanda bukti kepada pemohon (pemohon datang langsung);
- 3) Untuk jawaban yang diterima harus disertai media informasi yang digunakan, sedangkan untuk jawaban yang ditolak akan diberikan penjelasan dengan alasan dan pertimbangan yang diberikan oleh pimpinan.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Jam pelayanan pengaduan dan pelayanan Pendidikan di Provinsi Jawa Timur ditetapkan pada Hari Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00-15.00 WIB, Jum'at pukul 08.00-14.30 WIB dan istirahat pada pukul 12.00-13.00 WIB. Jangka waktu penyelesaian yang dimaksud adalah tenggang waktu jawaban yang dapat diberikan maksimal 10 hari kerja setelah permintaan diajukan. Dapat dilakukan penundaan paling lama 7 hari kerja, apabila terdapat data jawaban yang membutuhkan konfirmasi kepada pihak yang berkompeten.
3. *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Produk pelayanan pengaduan dan pelayanan pendidikan yang diberikan adalah sebagai berikut:
  - 1) Layanan madrasah diniyah;
  - 2) Layanan Bantuan Khusus Siswa Miskin (BKSM);
  - 3) Layanan Bantuan Operasional Siswa (BOS);
  - 4) Layanan mobil keliling Pendidikan kejuruan;
  - 5) Layanan sertifikasi pelatihan kerja;
  - 6) Layanan penilaian angka kredit guru;
  - 7) Layanan pengaduan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan. Kompetensi dan jumlah pelaksana pengaduan dan pelayanan pendidikan adalah sebagai berikut:
  - a. Pejabat pengelola pelayanan publik dan pengaduan dalam melaksanakan pelayanan publik kepada pemohon/pengguna informasi bersinergi dengan pejabat struktural dan fungsional;
  - b. Petugas pada desk layanan informasi/pengaduan memiliki kompetensi public relation;
  - c. Petugas pada *front office* memiliki kompetensi di bidang Informatika teknologi (IT).
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi. Penanganan pengaduan dapat melalui sistem *online* pada website PPID-Klinik pendidikan.
6. *Credibility*, yaitu sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat. Jaminan pelayanan yang diberikan dapat diketahui melalui Standart Operasional Prosedur ISO 9001:2008. Sedangkan jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dapat dituangkan dalam standar operasional prosedur dalam bentuk flow chart. Pengawasan yang dilakukan adalah dengan cara rapat evaluasi setiap bulan, audit internal ISO 9001:2008, dan tinjauan manajemen ISO 9001:2008. Evaluasi kinerja pelaksana pengaduan dan pelayanan Pendidikan dapat melalui *surveyance* audit ISO 9001:2008 setiap tahun.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya atau resiko. Biaya/tarif pelayanan pengaduan dan pelayanan Pendidikan menyediakan informasi secara gratis (tidak dipungut biaya), sedangkan untuk penggandaan atau perekaman pemohon/pengguna informasi public dapat melakukan penggandaan/fotocopy sendiri atau menyediakan CD/DVD kosong atau flashdisk untuk perekaman data dan informasinya. Persyaratan pengaduan dan pelayanan Pendidikan adalah dengan mengisi formulir pendaftaran yang berisi tentang:
  - a) Nama dan alamat pengirim dengan jelas;



- b) Nomor kontak (telepon) atau alamat e-mail (jika ada);
  - c) Mengisi dengan jelas informasi/pengaduan yang ditanyakan;
  - d) Mengisi dengan jelas alasan permintaan informasi/pengaduan (untuk tujuan apa) misalnya, informasi/pengaduan digunakan untuk keperluan konfirmasi pelaksanaan Pendidikan maupun kejelasan kebijakan Pendidikan.
8. *Aces*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan. Sarana prasarana dan fasilitas pelayanan yang disediakan adalah ruang desk dan *front office* yang *representative*, perangkat komputer lengkap, dan media layanan: *e-mail*, surat, telepon/fax, SMS, *website* dan *twitter*.
  9. *Communication*, kemampuan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus ketersediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat. Kemampuan pemberi layanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan SOP yang berlaku.
  10. *Understanding the costumer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan. Jam pelayanan pengaduan dan pelayanan Pendidikan ditetapkan pada Hari Senin sampai dengan Kamis pukul 08.00-15.00 WIB, Jum'at pukul 08.00-14.30 WIB dan istirahat pada pukul 12.00-13.00 WIB.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur telah sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur terkait dengan pelayanan dan pengaduan pendidikan. Berdasarkan konsep Zeithaml yang menjelaskan 10 indikator kualitas pelayanan publik, pelayanan pengaduan dan pelayanan pendidikan di Provinsi Jawa Timur sudah sesuai. Harapan untuk periode Tahun 2019-2024 ke depan, pelayanan Pendidikan di Jawa Timur lebih transparan dan lebih ditingkatkan dalam partisipasi masyarakat.

### **Saran**

Penelitian di atas agar ditindaklanjuti oleh penelitian-penelitian sejenis agar hal-hal yang belum terungkap dalam penelitian ini bisa diperoleh pengetahuan baru mengenai studi ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Gubernur Jawa Timur. (2017). *Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 3 Tahun 2014 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2014-2019*. Surabaya: Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur.
- Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. (2014). *Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Nomor: 188.4/2673.2/103.02/2014 tentang Rencana Strategis 2014-2019 Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur*. Surabaya: Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Badan Koordinasi Penanaman Modal.

- Menteri Pendidikan Nasional. (2009). *Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Sistem Penjaminan Mutu Pendidikan*. Jakarta: Kepala Biro Hukum dan Organisasi Departemen Pendidikan Nasional.
- Pemerintah Provinsi Jawa Timur. (2016). *Keputusan Kepala Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Nomor: 027.01/2089/103.01/2016 tentang Penetapan Standart Pelayanan Pendidikan*. Surabaya: Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.
- Presiden Negara Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional*. Jakarta: Sekretaris Negara Republik Indonesia.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Presiden Republik Indonesia. (2015). *Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) Tahun 2015-2019*. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal*. Jakarta: Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- Thoha, Miftah. (1991). *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner. (2006). *Service Marketing*. Boston: McGraw-Hill.